Tweede Kamer der Staten-Generaal
2

Vergaderjaar 2015–2016
Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2220

Vragen van de leden **Monasch** en **Marcouch** (beiden PvdA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *passagiers die grote vertraging hebben opgelopen op Schiphol door een overboekt vliegtuig* (ingezonden 22 maart 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijksma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 7 april 2016).

Vraag 1
Bent u bekend met het artikel «Passagiers Air Arabia urenlang opgesloten op vlucht Amsterdam-Nador» d.d. 20 maart 2016?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Hoeveel vluchten per jaar kennen dergelijke vertragingen? Hoe vaak worden burgers hiervoor gecompenseerd?

Antwoord 2
Navraag bij Air Arabia heeft geleerd dat de vertraging in dit geval werd veroorzaakt doordat een van de bemanningsleden plotseling ziek was geworden. Vanwege veiligheidseisen moet het aantal passagiers afgestemd zijn op de hoeveelheid cabinepersoneel. Dat is de reden dat er 21 passagiers van boord moesten. Dit gebeurde overigens op vrijwillige basis.
Hoeveel vluchten jaarlijks zijn vertraagd in verband met het ziek worden van cabinepersoneel is niet te achterhalen. Het is echter een situatie die voor zover bekend bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) slechts zelden voorkomt.

Vraag 3
Deelt u de mening dat passagiers nooit de dupe mogen worden van het feit dat een vliegtuig overboekt is?

[1] http://amazightimes.nl/passagiers-air-arabia-urenlang-opgesloten-op-vlucht-amsterdam-nador/

ah-tk-20152016-2220
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

Antwoord 3
Ja. Overboeking van een vlucht is op zichzelf niet verboden, maar luchtvaartpassagiers zijn via een Europese Verordening[4] (verder: de Verordening) wel beschermd ten aanzien van instapweigering, onder meer als dit het gevolg is van overboeking. Zij hebben dan recht op bijstand en compensatie.
Overigens was op deze betreffende vlucht geen sprake van overboeking. Door het late uitvallen van één van de leden van het cabinepersoneel was onverwacht het aantal passagiers te hoog. Het verlagen van het aantal passagiers is in een dergelijk geval verplicht op grond van veiligheidseisen.

Vraag 4
Hoe worden passagiers over mogelijke compensatie geïnformeerd? Deelt u de mening dat het initiatief voor een dergelijke compensatie bij de luchtvaartmaatschappijen zelf gelegd moet worden?

Antwoord 4
In algemene zin stelt de Verordening eisen aan luchtvaartmaatschappijen ten aanzien van de informatievoorziening richting passagiers. Zo moeten passagiers zowel bij het inchecken, als in geval van een instapweigering en bij vertraging of annulering van de vlucht geïnformeerd worden. Bij een instapweigering moet de luchtvaartmaatschappij passagiers «onmiddellijk» compenseren en bijstand verlenen. In geval van vertraging ligt het initiatief hiervoor bij de passagier zelf.

Vraag 5
Welke mogelijkheden zijn er om op te treden tegen maatschappijen waarbij dit soort vertragingen zich vaker voordoen?

Antwoord 5
Het gaat hier om een specifieke situatie die zich, voor zover ik kan nagaan, niet vaak voordoet. Op basis van de nu beschikbare informatie heeft de ILT geen overtreding geconstateerd, daarom is optreden niet aan de orde.
Wat betreft vluchtvertragingen in het algemeen is de ILT de aangewezen toezichthouder op de naleving van de Verordening door luchtvaartmaatschappijen. Dat doet de ILT onder andere in de vorm van het behandelen van klachten van passagiers over de naleving en door systeemtoezicht. In dat kader controleert de ILT bij luchtvaartmaatschappijen of zij de uitvoering van de Verordening adequaat geregeld hebben. Ook voert de ILT jaarlijks een aantal inspecties uit op de Nederlandse luchthavens naar de naleving van deze Verordening. Als bij inspecties of uit de behandeling van passagiersklachten blijkt dat maatschappijen de Verordening niet of niet voldoende naleven, zal de ILT handhavend optreden.

Vraag 6
Waarom is het niet mogelijk om in dergelijke gevallen gebruik te maken van noodzakelijke voorzieningen, zoals in dit geval het innemen van drinkwater?

Antwoord 6
De passagiers bevonden zich al aan boord. De vluchtoperatie en ook het welzijn aan boord van de passagiers vallen onder de verantwoordelijkheid van de gezagvoerder en het is aan de bemanning ter plekke om te bepalen welke voorzieningen nodig zijn om aan te bieden. De situatie aan boord valt buiten de werkingsfeer van de Verordening.

Vraag 7
Kunt u aangeven waarom er in dit specifieke geval niet is ingegrepen door bijvoorbeeld extra personeel of middelen te sturen naar dit vliegtuig?

---

[4] Verordening (EG) Nr. 261/2004 van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten

Antwoord 7
Dat soort zaken is vaak niet zo maar even te regelen, hoe vervelend een en ander ook is voor de passagiers. Extra personeel is niet zomaar voorhanden op andere luchthavens dan de thuisbasis van een luchtvaartmaatschappij en zou dan moeten worden ingevlogen. In dit geval betrof het een avondvlucht, vertrekkend van een voor Air Arabia buitenstation. Daarbij komt dat cabinepersoneel is gecertificeerd voor bepaalde typen toestellen en dus niet zo maar op elk toestel mag werken.